

今日を愛する。
LION

ライオン株式会社

次世代ヘルスケアのリーディングカンパニーへ

お客様情報

ライオン株式会社

本社：東京都墨田区本所1-3-7
創業：1891年
URL：https://www.lion.co.jp/

導入製品



目標

スタートは人事部のHR Tech活用、他部門でも業務効率化を目指し、目標は問合せ件数30%削減！

人事総務本部（以下人事部）では「HR tech(テック)活用」が検討され、業務の効率化を検討していました。その頃、研究開発本部 業務管理部（以下業務管理部）、統合システム部でも同じような取り組みを開始していました。人事部同様に問合せ対応業務が多く、業務効率化のためチャットボットの導入を考えていました。複数製品から様々な観点で比較・検討した結果、更新作業が手軽であること、複数部門に導入してもコスト面で負担が少ないNDIソリューションズの「CB1」を採用することになりました。

特に人事部では問合せをする社員と管理者側両面のUI（ユーザーインターフェース）を重視しました。統合システム部とはチャットボット導入に向けて、インターフェース、セキュリティ等に関して課題を1つずつクリアしていきました。そして問合せ件数の30%削減の目標を立て、準備を行いました。

問い合わせ窓口（チャットボット）

		
統合システム部	人事部 健康サポート室	研究開発本部 平井見学・会議室予約
8/29更新	9/4更新	9/6更新
チャットボットがお問合せに回答！（マニュアルは こちら ）		

社内ポータル内のチャットボットアイコン

導入前

3部門同時にAIチャットボット「CB1」を導入、前準備に取り組む

人事部では情報が個人に紐づいているものがあり、チャットボットでどこまで業務効率化できるか未知数でした。また業務管理部では他事業所からの活用が広がり、問い合わせが多くなった会議室予約や見学者受入に関する各種手続きの対応としてチャットボットを活用することを考えました。

また統合システム部では問い合わせの多くは電話です。NDIソリューションズからはCB1の学習データの作り方、社内テストの支援、チャットボット有効性の判断基準などのアドバイスを受けました。

出来るだけ多くの社員に使用してもらいたいとの観点から、社内ポータル内にロボットの形をしたアイコンを配置し、視認性を高めていつでも問合せが出来るようにしました。

こうした準備段階を経て2019年1月より本番運用を開始しました。

本番運用開始

3部門同時のチャットボットをスタートしたことはよい面も多々ありました、NDIソリューションズのサポートも助かります

社内での初導入のチャットボットということもあり、質問方法に不慣れな社員のために、ポータルで表示されているロボットアイコンを選択すると「文章で入力してみてください」と表示されるようにしました。しかし、検索エンジンと同じく、キーワード入力してしまい正しい回答を出せなかったことも多くありました。

それでも3部門で協力しながら、連携し課題を解決しながら進めています。電話で問い合わせが来れば「チャットボットに聞いてみてください」と答えたり、中にはどのように入力したら答えが導き出せるかとメールで支援しています。

また社内の方々から親しみを持って

もらえるようにトーク画面のアイコンを人の顔にしています。「これは小林さんですか？」と声をかけてくる人もいて、チャットボットを通じてのコミュニケーションも増えてきました。そしてチャットボット活用の強みでもある時間外対応には効果が見えてきました。「働き方改革」を進めている中で業務効率化に役立っています。

運用開始後もNDIソリューションズの支援を得ながら3部門で進めています。1部門だけでは社内に浸透しづらく、チャットボットの運用開始が社員全てに伝わりにくかったと思います。業務を限定したスタートでしたが、チャットボットのよさが伝われば更に社内に広まっていくのだろうと期待しています。

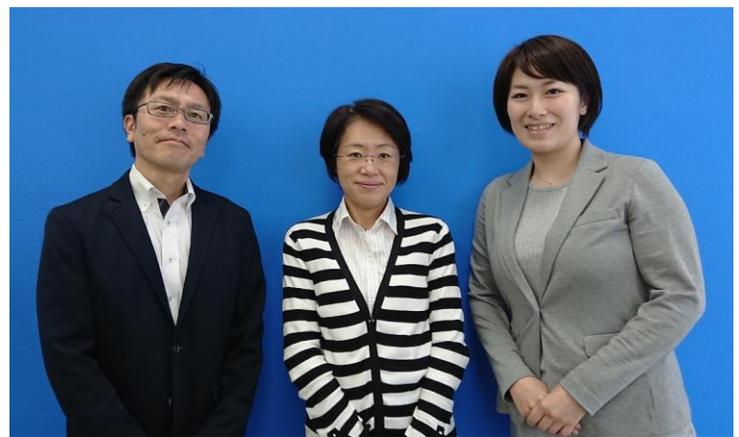


今後

いろいろなことに挑戦！ イメージはどんどん膨らみ、やってみたいことが増えてきます

将来的には基幹システムとの連携を考えています。基幹システムから必要データを取り出すことは簡単ではありません。実現する前に、チャットボットをもっと使いこなしてもらうことが課題です。社内では新しいものに興味を持ってもらえる雰囲気がありますので、いかに定着させていくかも考えています。統合システム部ではRPAにも取り組んでいます。フロントはチャットボットで裏ではRPAで様々な業務を自動化出来れば、と考えています。実現できればユーザーは負担なく使用できるシステムが提供できるのではないかと思います。人事部では属人化しがちな業務が可視化できたことはメリットでした。今でも現行業務をやりながらチャットボットの業務範囲を広げ、それと同時にチャットボット利用を定着させるような工夫も考えています。

これからも社内での認知を高め、いかに使ってもらえるかを3部門で考えながら進めていきたいと考えています。



左から 統合システム部
研究開発本部 業務管理部
人事総務本部 人事部

秋元 宏氏
小林 美佳氏
金田 美穂氏

●会社名及び商品名は各社の商標または登録商標です。 ●詳しい内容、制約条件等は営業担当者にお問い合わせください。 ●記載事項は事前の予告なく変更させていただく場合があります。